



ケーススタディから学ぶ！ VOL.70 集客・売上・利益アップ対策イロイロ

飲食店の人手不足対策

～モバイルオーダーシステム導入(DX化)について～



飲食店の人手不足問題

飲食店従事者は、コロナ禍以前の2020年1月から2021年10月にかけて約420万人から約368万人と約52万人も減少しました。

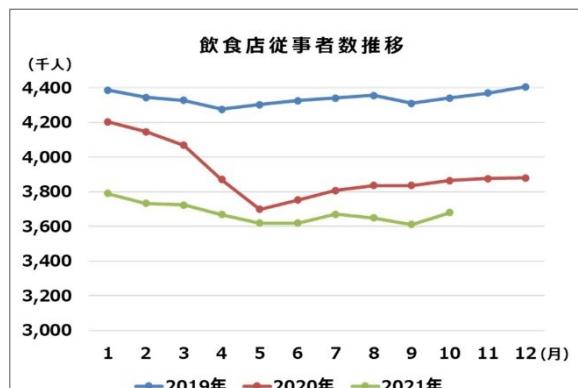
各制限解除後も回復はあまり見込めず、飲食店は人手不足という問題を抱えています。

さらに、激しい採用合戦に伴い賃金も上がってきますので、人件費の負担も大きくなってしまいます。



急務!! 省人力化

飲食店全体が極度の人手不足状態



※総務省統計局「サービス産業動向調査 調査結果」よりグラフを作成

飲食店の人手不足対策～注文作業のDX化～

コロナ禍をきっかけに、お客様のスマートフォンでQRコードを読み取り、お客様自身で注文していただく『モバイルオーダー』を活用するお店が増えています。

タブレット端末を各テーブルに設置する『テーブルオーダー』に比べ、『モバイルオーダー』は低コストで場所も取らないので、小規模飲食店にも導入しやすくおすすめです。



画像提供:USEN-NEXT GROUP／株式会社 USEN

モバイルオーダー導入のメリット

- ・注文に取られる時間と手間が省ける
- ・忙しい時の追加注文などの機会損失を防げる
- ・お客様の好きなタイミングで追加注文ができる

- ・少人数オペレーションが実現
- ・客単価アップ
- ・ゆとりができることにより、サービスやおもてなしに時間と労力を費やせる



注文と支払いの作業をDX化し、省人力化しながらサービスやおもてなしのレベルを上げる！



モバイルオーダー導入を成功させるためのポイント

メニュー表強化

スマートフォンの画面は小さく、おすすめメニュー や料理のこだわり等の情報が伝わりにくいため、メニュー表を強化し併用しましょう！



理想的な注文を獲得するためのメニュー表作成のポイント

理想的な注文=目標客単価+利益+顧客満足度



POINT

- ①売りたい料理、おすすめ料理を目立たせる
- ②こだわりや説明が必要な料理は写真やコメントを掲載
- ③商品の魅力が伝わるような写真を使用
- ④カテゴリー分けをしながら情報を整理
- ⑤理想的な注文をシミュレーションし、その流れに沿ってレイアウト
- ⑥見やすく分かりやすい構成とデザイン

モバイルオーダー導入におけるメニュー表強化事例

【事例1：洋風居酒屋（長野県）】

メニュー表 Before A3両面

- ・表裏の2ページに情報を詰め込んでいたため各商品のアピールが弱い



メニュー表 After

- ・お店のウリを明確にしメインのメニューをアピール
- ・カテゴリーを明確にし、配置にゆとりをもたせて見やすく選びやすく



【事例2：肉居酒屋（大阪府）】

メニュー表 Before

- ・ページ数が多く情報が散漫している（全25ページ+α）
- ・注文がバラつき気味（料理数が多く現場の負担が大きい）



メニュー表 After

- ・お店のウリを明確にしメインのメニューをアピール
- ・料理数を減らしページ構成を整理（全11ページ+α）



実施飲食店オーナーの声

- ・売りたいメニューが注文されるようになり、顧客満足度も上がった
- ・お客様の好きなタイミングで注文できるようになったのでドリンクの注文数が約3割増えた
- ・追加注文が増えて客単価が上がった



お客様繁盛サポート！

当事務所のお客様には無料にて、売上・利益UPのご提案から販促物等の企画・デザイン作成までお手伝いを致します。お気軽にご相談ください！

※印刷費用実費はご負担ください

一般社団法人 フードアカウンティング協会
大阪支部会員
税理士法人KJグループ

〒536-0006 大阪市城東区野江4-11-6
TEL : 06-6930-6388 FAX : 06-6930-6389
E-mail : contact@kubokaikei.com
<http://www.kubokaikei.com/>